

## COMUNICACION B.C.R.A. "A" 6.917

Buenos Aires, 28 de febrero de 2020

Fuente: página web B.C.R.A.

Vigencia: 28/2/20

Circs. RUNOR 1-1527 y OPRAC 1-1005. Protección de los usuarios de servicios financieros. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Adecuaciones.

A las Entidades Financieras,  
a los operadores de cambio,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito,  
a los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de compra:

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las resoluciones difundidas por las Com. B.C.R.A "A" 6.911 y 6.912. Asimismo, se realizan adecuaciones formales.

Por último, se recuerda que en la página de esta institución ([www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.ar)), accediendo a "Sistema financiero - Marco legal y normativo - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general", se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Eduardo C. Campoliti,  
subgerente de  
Emisión de Normas

Matías A. Gutiérrez Girault,  
gerente de  
Emisión de Normas

## ANEXO

B.C.R.A.	Protección de los usuarios de servicios financieros
----------	---

–Indice–

Sección 1. Disposiciones generales:

1.1. Partes.

1.2. Criterio general y supervisión.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros:

2.1. Concepto.

2.2. Casos especiales.

2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.

2.4. Publicidad de la información.

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

2.6. Trato digno.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros:

3.1. Requisitos mínimos.

3.2. Controles.

Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina:

4.1. Consultas, sugerencias y quejas.

4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.

4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.

4.4. Actuaciones de oficio.

Sección 5. Sanciones.

Sección 6. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.

Versión: 8.ª	Com. B.C.R.A. "A" 6.917	Vigencia: 19/2/20	Pág. 1
--------------	-------------------------	-------------------	-----------

B.C.R.A.	Protección de los usuarios de servicios financieros
	Sección 6. Disposiciones transitorias.

Las entidades financieras, por ciento ochenta días hábiles desde el 19/2/20, no deberán comunicar aumentos en las comisiones a los usuarios de servicios financieros, ni altas –nuevas comisiones–, salvo aquéllas que a la citada fecha ya hayan sido informadas al B.C.R.A. conforme con lo requerido en el pto. 2.5.

Versión: 1.ª	Com. B.C.R.A. "A" 6.917	Vigencia: 19/2/20	Pág. 1
--------------	-------------------------	-------------------	--------

Protección de los usuarios de servicios financieros						
Texto ordenado			Norma de origen			Observaciones
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Pto.	Párr.	
	3.1.1.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.4		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.5		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.6		"A" 6.418	2		
	3.1.1.7		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460 y 6.279.
	3.1.1.8		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460, 6.279 y 6.418.
3	3.1.2	1.º	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
		2.º	"A" 2.467			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378, 5.388, 5.460 y 6.418.
		3.º	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
		4.º	"A" 4.429		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388 y 5.460.
	3.1.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.279.
	3.1.4		"A" 6.279	4		
	3.1.5		"A" 6.279	4		
	3.1.6		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460, 6.462 y 6.664.
	3.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.1		"A" 4.378			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460, 6.279 y

				6.418.
	3.2.2	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.2.1	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.2.2	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3.1	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.279.
	3.2.3.2	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3.3	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3.4	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.418.
	3.2.3.5	"A" 6.418	2	
	3.2.3.6	"A" 6.279	3	
	3.2.3.7	"A" 6.279	3	
	3.2.3.8	"A" 6.279	3	
4	4.1	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
	4.2	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
	4.2.1	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199, 6.279 y 6.664.
	4.2.1.1	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.2	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.3	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.4	"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199 y 6.279.

4.2.1.5		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199 y 6.279.
4.2.1.6		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
4.2.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
4.3		"A" 5.388			
4.4		"A" 5.388			
5		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 4.429, 5.388 y 6.418.
6		"A" 6.912	1		

B.C.R.A.	Tasas de interés en las operaciones de crédito	
	Sección 2. Financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito.	

## 2.1. Interés compensatorio:

### 2.1.1. Entidades financieras:

No podrá superar la tasa nominal anual del cincuenta y cinco por ciento (55%).

Sin perjuicio de ello, a los efectos de la aplicación del límite establecido en el art. 16 de la Ley 25.065 de tarjetas de crédito, tampoco podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a aquella que resulte del promedio de las tasas de interés que la entidad haya aplicado, durante el mes inmediato anterior, ponderadas por el correspondiente monto de préstamos personales sin garantías reales otorgados en igual período.

Se podrán excluir de la base de cómputo a ser promediada las líneas de crédito instituidas en el marco de programas y/o medidas de fomento o de ayuda social y que adicionalmente cuenten con una tasa de interés que no exceda a la tasa encuesta que publique el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) para depósitos de más de un millón de pesos para el plazo de 30 a 35 días, del tercer mes inmediato anterior, según el tipo de entidad financiera que corresponda (pública o privada), acrecentada en función de la exigencia de efectivo mínimo.

Las entidades financieras que estimen encuadrar en el supuesto descripto precedentemente deberán solicitar la autorización previa del B.C.R.A. La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) analizará las líneas crediticias objeto de la presentación conforme con las pautas señaladas, aplicando un criterio restrictivo.

### 2.1.2. Otras empresas emisoras:

La tasa no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema financiero para operaciones de préstamos personales sin garantía real que publique mensualmente el B.C.R.A., elaborado sobre la base de información correspondiente al segundo mes anterior teniendo en consideración lo previsto por el punto precedente.

### 2.1.3. Forma de cómputo:

2.1.3.1. Las tasas se aplicarán sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual corriente y la fecha del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.

2.1.3.2. Entre la fecha de la extracción de dinero efectivo y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.

2.1.3.3. Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.

2.1.3.4. Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

Versión: 10. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. "A" 6.917	Vigencia: 1/3/20	Pág. 1
------------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Tasas de interés en las operaciones de crédito
	Sección 2. Financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito.

### 2.2. Interés punitorio:

#### 2.2.1. Límite:

La tasa de interés punitorio no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la tasa de interés compensatorio que la entidad emisora aplique por la financiación de saldos de tarjetas de crédito.

#### 2.2.2. Forma de cómputo:

Se aplicará cuando no se abone el pago mínimo convenido consignado en el resumen mensual y sobre el importe exigible.

No podrá capitalizarse.

### 2.3. Financiaciones otorgadas para refinanciar saldos adeudados de tarjetas de crédito:

Las disposiciones de los ptos. 2.1 y 2.2 de la presente sección serán aplicables a los acuerdos de refinanciación de saldos de tarjetas de crédito, dado que la refinanciación no produce per se la novación de la obligación existente ni el cambio del régimen jurídico aplicable.

### 2.4. Publicidad:

Corresponderá observar el procedimiento establecido en la Sección 4, debiendo difundir la información de tasa de interés y costo financiero total en forma nominal anual exclusivamente.

### 2.5. Reintegro de intereses cobrados en exceso:

Los intereses que el emisor haya cobrado en exceso del máximo previsto por los ptos. 2.1, 2.2 y/o 2.3 recibirán el tratamiento previsto en el pto. 2.3.5.1 de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

### 2.6. Otras disposiciones:

Las disposiciones contenidas en las Secciones 1, 3 y 4 serán aplicables a las entidades financieras, en la medida que se refieran a aspectos no contemplados específicamente en esta sección.

Versión: 9.º	Com. B.C.R.A. "A" 6.917	Vigencia: 1/3/20	Pág. 2
--------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Origen de las disposiciones contenidas en las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito"
----------	---

Texto ordenado			Norma de origen						Observaciones	
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Anexo	Cap.	Secc.	Pto.	Párr.		
1	1.1	1.º	"A" 49	Unico	II		1.1	1.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390 y 5.482.	
		2.º	"A" 3.052						S/Com. B.C.R.A. "A" 5.590 y 5.853.	
	1.2.1		"A" 49	Unico	II		1.1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390.	
	1.2.2		"A" 49	Unico	II		1.1	3.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390 y 6.846.	
	1.3		"A" 49	Unico	II		1.2		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.541.	
	1.4		"A" 49	Unico	II		1.3		S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689.	
	1.5.1		"A" 49	Unico	II		1.4			
	1.5.2		"A" 2.385					2	1.º	
			"A" 2.586					2	1.º	
	1.6.1	1.º	"A" 3.044							
		2.º	"A" 476					1	2.º	



								(art. 18, párrafo 2).
	2.3		"A" 5.500					
	2.4							Ley 25.065 (art. 16, últ. párr.). S/Com. B.C.R.A. "A" 5.905 y 6.911.
	2.5		"A" 5.849			1		
	2.6		"A" 3.052					
3	3.1		"A" 49	Unico	II		2	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689.
	3.2	1.º	"A" 49	Unico	II		2.1	1.º S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689.
		Ult.	"A" 5.482					S/Com. B.C.R.A. "A" 6.474 y 6.541.
	3.2.1		"A" 49	Unico	II		2.1	1.º S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 y 6.541.
	3.2.2		"A" 3.052					S/Com. B.C.R.A. "A" 6.541.
	3.2.3		"A" 49	Unico	II		2.1	2.º S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689.
	3.2.4		"A" 49	Unico	II		2.1	1.º S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689, 5.482 y 6.474.
	3.3.1		"A" 49	Unico	II		2.1.1	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 y "B" 8.858.

	3.3.2		"A" 49	Unico	II		2.1.2	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 y "B" 8.858.
--	-------	--	--------	-------	----	--	-------	---